

Zeit für Menschen statt Dokumentation

Ein Pilotprojekt am Psychiatriezentrum Münsingen zeigt, wie die Künstliche Intelligenz Fachpersonal messbar entlasten kann. **Von Raffaella Witting**

Dokumentation gehört zur psychiatrischen und psychosozialen Versorgung dazu. Sie sichert Kontinuität, ermöglicht interprofessionelle Zusammenarbeit und ist rechtlich unverzichtbar. Gleichzeitig erleben viele Fachpersonen sie als einen der größten, oft unterschätzten Belastungsfaktoren im Alltag. Nach intensiven Gesprächen bleibt oft wenig Raum, um Inhalte zeitnah, strukturiert und sprachlich präzise festzuhalten. Berichte entstehen unter Zeitdruck, nicht selten außerhalb der regulären Arbeitszeit. Unterschiede in Schreibroutine, sprachlicher Sicherheit und verfügbarer Zeit verstärken diese Belastung zusätzlich.

Besonders in Behandlungs-Settings mit hoher Taktung, mehreren Berufsgruppen und sprachlicher Vielfalt summiert sich der Dokumentationsaufwand zu einem strukturellen Problem. Ein Teil dieser Arbeit ist nur teilweise oder gar nicht finanziert, wirkt sich jedoch direkt auf Arbeitszufriedenheit, mentale Belastung des Personals und langfristig auch auf die Versorgungsqualität aus. Gleichzeitig sind die Anforderungen an die Dokumentation in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Berichtspflichten, Qualitätsanforderungen und Schnittstellen zwischen ambulanten und stationären Settings haben zugenommen, ohne dass sich die zeitlichen Ressourcen im gleichen Maß erweitert hätten. Dokumentation bewegt sich damit zunehmend im Spannungsfeld zwischen fachlichem Anspruch und realistischen Rahmenbedingungen. Dokumentation erfüllt dabei nicht nur administrative Zwecke. Sie bildet Behandlungsverläufe ab, unterstützt klinische Entscheidungsprozesse und schafft die Grundlage für fachliche Reflexion über längere Zeiträume hinweg. Gerade in der psychiatrischen Versorgung, in der Entwicklungen oft schrittweise und nicht linear verlaufen, ist eine nachvollziehbare Dokumentation zentral für Qualität und Sicherheit.

Vor diesem Hintergrund stellte sich am Psychiatriezentrum Münsingen (PZM) die Frage, ob und unter welchen Bedingungen digitale Unterstützungssysteme zur Entlastung beitragen können, ohne therapeutische Arbeit zu ersetzen und ohne neue rechtliche oder ethische Risiken zu schaffen.

Vielfalt in der psychiatrischen Versorgung

Das PZM gehört zu den führenden psychiatrischen Kliniken der Schweiz. Es versorgt Menschen mit sehr unterschiedlichen psychischen Belastungen, Lebensrealitäten und Hintergründen. Behandelt werden unter anderem Depressionen, Angsterkrankungen, Psychosen, Abhängigkeitserkrankungen sowie alters- und neuropsychiatrische Störungen.

Charakteristisch für das PZM ist ein integrativer Ansatz, der medizinische, psychotherapeutische und psychosoziale Perspektiven verbindet. Niedrigschwellige Angebote wie das Stepped-Care-Modell der Klinik für Depression und Angst ermöglichen frühe Unterstützung, sei es telefonisch, per Video oder vor Ort.

Diese Vielfalt bringt jedoch auch Anforderungen mit sich, etwa in Bezug auf Sprache, Zeitdruck und Koordination zwischen ambulanten und stationären Settings.

Zudem arbeiten im PZM Fachpersonen mit sehr unterschiedlichen professionellen Hintergründen zusammen. Psycholog:innen, Psychiater:innen, Pflegefachpersonen und weitere Berufsgruppen sind in die Versorgung eingebunden. Diese interprofessionelle Zusammenarbeit ist fachlich wertvoll, stellt jedoch hohe Anforderungen an eine verständliche, präzise und konsistente Dokumentation. Berichte müssen nicht nur vollständig, sondern auch für unterschiedliche Berufsgruppen gut lesbar und anschlussfähig sein.

Zielsetzung des Pilotprojekts

Im Sommer 2025 starteten wir mit dem PZM ein Pilotprojekt, welches unter der Leitung von Timur Steffen, Oberpsychologin, Co-Leiterin Ambulante Versorgung und Leiterin Stepped Care, und PD Dr. med. Malte Claussen, Chefarztin der Klinik für Depression und Angst, umgesetzt wurde. Ziel war es zu überprüfen, ob KI-gestützte Dokumentation im realen Klinikalltag zu einer spürbaren Entlastung führen kann, ohne Einbußen bei Qualität oder rechtlicher Sicherheit. Konkret standen folgende Fragen im Zentrum:

- ▶ Lässt sich der Zeitaufwand für Dokumentation messbar reduzieren?
- ▶ Bleibt die sprachliche und inhaltliche Qualität der Berichte erhalten oder verbessert sie sich?
- ▶ Wie hoch ist die Akzeptanz bei Patient:innen?
- ▶ Lässt sich das Tool ohne große Umstellungen in den hektischen Klinikalltag integrieren?

Umsetzung im Alltag

Das Pilotprojekt (Juni–September 2025) wurde mit dem KI-gestützten Dokumentationstool PlaynVoice umgesetzt, das Gespräche transkribiert und strukturierte Verlaufsnotizen und Berichte erstellt. Beteiligt waren sieben Fachpersonen aus Psychologie und Ärzteschaft, sowohl im ambulanten als auch im stationären Setting. Die technische Umsetzung war bewusst einfach gehalten: Gespräche wurden über Smartphones aufgenommen, die Weiterverarbeitung erfolgte auf dienstlichen Laptops.

Begleitet wurde das Projekt durch eine strukturierte Evaluation mit Prä- und Post-Messungen, wöchentlichen Verlaufserhebungen sowie persönlichen Tagebüchern der Teilnehmenden. Ziel war es, subjektive Eindrücke mit nachvollziehbaren Daten zu verbinden und Verzerrungen möglichst gering zu halten. Patient:innen wurden transparent informiert, die Teilnahme war freiwillig. Entscheidend war die klare Kommunikation, dass die KI nicht behandelt, sondern ausschließlich bei der Dokumentation unterstützt.

Entlastung, die messbar wird

Die Auswertung zeigte ein konsistentes Bild. Die beteiligten Fachpersonen bewerteten sowohl die inhaltliche Qualität der Dokumentation als auch die technische Stabilität als überwiegend positiv. Auch die Akzeptanz aufseiten der Patient:innen war hoch.

Quantitativ zeigte sich eine durchschnittliche Reduktion der Dokumentationszeit um rund 50 Prozent. Konkret bedeutete dies: Für ein 60-minütiges Gespräch sank der Dokumentationsaufwand von etwa 15 auf rund 7 Minuten. Hochgerechnet auf ein Jahr ergibt sich im ambulanten Setting eine Zeitersparnis von über 300 Stunden pro Fachperson. Diese Zeit kann entweder direkt in die Versorgung reinvestiert oder für andere notwendige Aufgaben genutzt werden.

Gerade in einem System, das bereits stark ausgelastet ist, stellt diese Zeitersparnis einen relevanten Faktor dar. Sie kann dazu beitragen, Wartezeiten zu verkürzen, zusätzliche Gespräche anzubieten oder administrative Aufgaben innerhalb der regulären Arbeitszeit zu erledigen, anstatt sie in Randzeiten zu verschieben.

Wirkung auf den Klinikalltag

Viele Teilnehmende berichteten zudem von einer spürbaren mentalen Entlastung. Weniger Schreiben nach Feierabend, weniger Druck, Berichte »nebenbei« erledigen zu müssen, und insgesamt mehr Ruhe im Arbeitsalltag. Darüber hinaus zeigte sich ein Effekt, der über reine Zeitersparnis hinausging. Da Fachpersonen während der Gespräche nicht mehr parallel mitschreiben mussten, konnten sie ihre Aufmerksamkeit vollständig auf ihr Gegenüber richten. Rückmeldungen aus den Teams beschrieben eine spürbar erhöhte Präsenz im Gespräch. Diese Veränderung wurde nicht als technische, sondern als beziehungsbezogene Entlastung wahrgenommen und kam damit auch den Patient:innen unmittelbar zugute.

Fachpersonen berichteten, dass Gespräche ruhiger verliefen und weniger durch Schreiben unterbrochen wurden, was aus ihrer Wahrnehmung zu einer stärkeren Präsenz im Kontakt führte. Auch organisatorisch zeigten sich Effekte: Austrittsberichte konnten schneller erstellt werden, die Zusammenarbeit mit Sekretariaten wurde erleichtert, und die sprachliche Einheitlichkeit der Dokumente nahm zu. Gerade in Teams mit hoher sprachlicher Vielfalt wurde dies als entlastend und qualitätssichernd wahrgenommen.

Nicht zuletzt reduziert der Einsatz eines sicheren, in der Schweiz gehosteten Systems das Risiko von »Shadow-IT«, also dass aus Zeitnot auf unsichere, öffentlich zugängliche und nicht für den klinischen Einsatz vorgesehene KI-Tools zurückgegriffen wird. Oberpsychologe Timur Steffen berichtet: »Ich bin grundsätzlich

5.4 VON 6

Hohe Zufriedenheit der Fachpersonen



97%

Hohe Akzeptanz bei Patient:innen



95%

Inhaltliche Qualität



0.9%

Sehr geringe technische Störungen



Die Ergebnisse des Pilotprojekts im Sommer 2025

50%

Reduktion der Dokumentationszeit



Beispiel: Für ein 60-minütiges Gespräch sank der Dokumentationsaufwand von 15 auf 7 Minuten

kritisch gegenüber neuen Technologien, aber PlaynVoice hat mich überzeugt. Es funktioniert, es entlastet und es bringt echten Nutzen.«

Einordnung und Ausblick

Auf Basis der Ergebnisse entschied sich das PZM, PlaynVoice nach Abschluss des Pilotprojekts in die regulären Abläufe zu integrieren und sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich auszurollen. Die Erfahrungen zeigen, dass KI im psychiatrischen Kontext dann sinnvoll eingesetzt werden kann, wenn sie klar begrenzt ist, transparent kommuniziert wird und reale Probleme adressiert. Sie ersetzt keine Beziehung, keine klinische Einschätzung und keine Verantwortung. Sie kann aber Strukturen entlasten, die bislang viel Energie binden.

Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt verdeutlichen zudem, dass der Einsatz neuer Technologien kein Selbstläufer ist. Akzeptanz entsteht dort, wo Transparenz, Freiwilligkeit und klare Grenzen gegeben sind. Unter diesen Bedingungen kann technologische Unterstützung als sinnvolle Ergänzung zur klinischen Arbeit erlebt werden.

Gerade in Zeiten zunehmender Arbeitsverdichtung und Fachkräftemangels wird deutlich, dass Entlastung nicht nur eine Frage von Effizienz ist, sondern auch von Qualität und Nachhaltigkeit. Systeme, die Fachpersonen unterstützen, ohne ihre professionelle Autonomie einzuschränken, können einen wichtigen Beitrag zur Stabilisierung der Versorgung leisten.

Für uns war das Projekt ein wichtiger Lernprozess. Nicht jede technische Möglichkeit ist automatisch sinnvoll. Entscheidend ist, ob sie den Alltag von Fachpersonen verbessert und Patient:innen indirekt zugutekommt. Die Zusammenarbeit mit dem PZM hat gezeigt, dass dies unter den richtigen Bedingungen möglich ist. »Ich bin stolz, dass wir mit PlaynVoice einen weiteren wichtigen Impuls im PZM setzen konnten. In der klinischen Arbeit herrscht ein großer Bedarf nach Entlastung, und genau da setzt das Tool an«, sagt Timur Steffen.

Raffaella Witting ist Psychologische Psychotherapeutin mit eigener Praxis in Zürich. Neben ihrer klinischen Tätigkeit ist sie Teil des Teams von PlaynVoice, einem in der Schweiz gehosteten KI-System zur Unterstützung der psychiatrischen und psychotherapeutischen Dokumentation.

Weitere Informationen unter: www.playnvoice.ai